


Direction-générale
**Animaux, Végétaux et Alimentation**

Service
Denrées Alimentaires, Aliments pour animaux et
Autres Produits de Consommation

# FOODSUP – Manuel d'utilisateur

DG Animaux, Plantes et Alimentation
Equipe du Service ICT

(dernière modification: 07/04/2015)

## Table des matières

**Abréviations utilisées dans ce document**

Notifiant: celui qui introduit les dossiers de notification
SPF: Service Public Fédéral Santé Publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement, responsable du traitement des dossiers de notification
AFSCA: Agence Fédérale pour la Sécurité de la Chaîne Alimentaire, responsable du contrôle des produits sur le marché belge
Administrateur local: utilisateur responsable de la gestion des utilisateurs dans son organisation et peut ajouter ou retirer des utilisateurs.

# 1 Pourquoi ?

FOODSUP est une application qui permet une notification en ligne des compléments alimentaires et des aliments enrichis. Comparativement à la notification "papier", FOODSUP change uniquement le moyen de communication entre l'industrie et les autorités et entre les différentes autorités-mêmes. FOODSUP ne change pas la procédure en elle-même ni ne change la législation des compléments alimentaires ou des denrées enrichies. Les informations concernant la législation et la procédure de notification peuvent être trouvées sur notre site internet: www.health.belgium.be (=> Sécurité alimentaire => Aliments => Compléments alimentaires).

Avantages de FOODSUP:

- Moins de papier
- Toutes les données sont directement sauvegardées dans la base de données FOODSUP
- Tous les documents sont disponibles électroniquement
- Traitement des dossiers plus transparent, plus simple, plus efficace et plus rapide
- Communication plus aisée

FOODSUP possède 4 interfaces (voir structure en Figure 1):

- Front-Office: utilisé par les notifiants pour soumettre leurs dossiers de notification
- Back-Office: utilisé par le SPF pour traiter les notifications
- Extranet: donne à l'AFSCA un accès en lecture seule de tous les détails de tous les produits
- Site Public Web: remplace l'ancienne liste des produits notifies sur le site du SPF

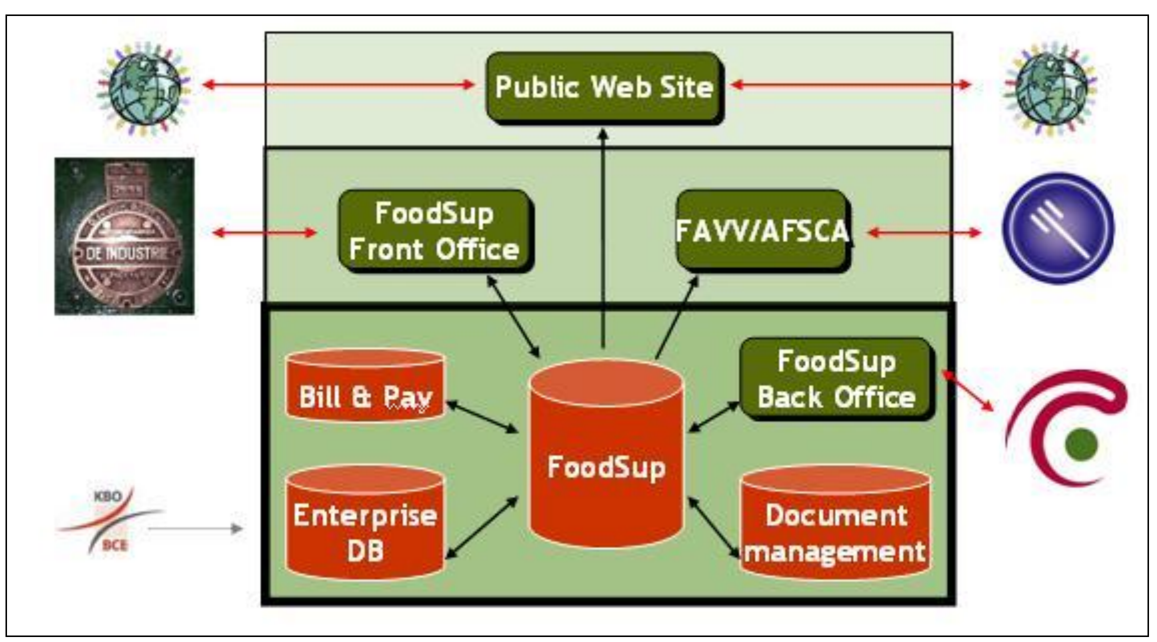



**Figure 1: FOODSUP - structure**

## 2 Concepts généraux

Au fil du temps, il a pu y avoir plusieurs notifications pour un même produit (par exemple quand la composition ou l'étiquetage d'un produit notifié change). Toutes les versions d'un dossier de notification sont sauvegardées dans FOODSUP. Par conséquent, il y aura une différence entre le statut d'une notification et le statut d'un produit.

Une notification peut avoir 3 états:

- ébauche: le notifiant encode tous les détails mais n'a pas encore soumis le dossier. Le notifiant peut faire des modifications, sauvegarder le dossier et soumettre le dossier. Ces brouillons ne sont pas visibles du SPF et de l'AFSCA.
- en attente de décision: le dossier a été soumis et doit être traité par le SPF. Le dossier est bloqué et le notifiant ne peut plus faire de modifications.
- traité: le SPF a envoyé l'accusé de réception.

A un moment donné et pour un seul et même produit, une seule notification est permise dans le flux. Par conséquent, il ne sera pas possible, par exemple, d'avoir 2 notifications en "ébauche" pour 1 produit, ni de créer une nouvelle modification alors que le produit a le statut "en attente de décision".
Seulement après que le SPF a envoyé l'accusé de réception, il sera possible de créer une nouvelle notification pour un produit.
Il est évidemment possible d'avoir plusieurs "ébauches" ou notifications "en attente de décision" si cela concerne différents produits.

Un produit peut avoir 9 états:

- 1ère notification en attente de décision
  La notification pour un nouveau produit a été introduite mais n'a pas encore été traitée par l'administration.

- Attribué
  Sur base de la dernière notification, le numéro de notification a été attribué.
- Non attribué
  Sur base de la dernière notification, le numéro de notification n'a pas été attribué.
- Non applicable
  Sur base de la dernière notification, le produit ne devait pas être notifié.
- Attribué temporairement
  Sur base de la dernière notification, le numéro de notification a été attribué mais seulement pour une durée de trois mois.

- attribution temporaire prolongée.
  Si une nouvelle notification a été soumise endéans les trois mois après que le numéro de notification a été temporairement attribué, ce numéro de notification temporaire reste valable jusqu'à ce que l'administration ait traité la nouvelle notification.
- Attribution temporaire expirée
  Si une nouvelle notification n'a pas été soumise endéans les trois mois après que le numéro de notification a été temporairement attribué, le numéro de notification n'est plus valable trois mois après son attribution (si la notification est soumise après plus de trois mois après que le numéro ait temporairement été attribué, l'état du produit sera toujours "attribution temporaire expirée").

- Retiré du marché par le fabricant/importateur/distributeur:
  Le responsable a déclaré que le produit ne se trouve plus sur le marché.
- Retiré par l'administration
  L'administration a retiré le numéro de notification.

En général, la dernière notification pour laquelle une décision a été prise détermine l'état du produit, sauf quand le numéro de notification a été temporairement attribué ou quand le produit a été retiré du marché.
Ainsi l'état d'un produit ne changera pas quand une nouvelle notification est créée ("ébauche") ou est "en attente de décision" (à l'exception de "attribution temporaire prolongée").

## 3 Configuration du système

FOODSUP a été développé pour être utilisé sous Internet Explorer 7 à 9.

FOODSUP fonctionnera probablement avec d'autres navigateurs (par exemple: Mozilla Firefox), mais la stabilité ne peut être garantie.

Après connexion, FOODSUP ouvrira un pop-up, c'est pourquoi il sera nécessaire de spécifier dans le navigateur internet que les pop-ups sont autorisés quand l'avertissement apparaîtra.

## 4 Comment y accéder?

FOODSUP est accessible en suivant le lien: www.health.belgium.be/foodsup.

Tous les utilisateurs ont un identifiant basé sur une adresse électronique classique pour entrer dans FOODSUP.

Chaque société utilisant FOODSUP nécessite un "compte d'administrateur local", ce compte sera créé par le SPF. L'administrateur local est responsable de la gestion des utilisateurs de son organisation. Une fois que le compte de l'administrateur local a été créé, le propriétaire du compte peut créer ou retirer des identifiants additionnels pour les autres utilisateurs de la société.

Pour obtenir un accès, trois étapes doivent être suivies :

1) Les utilisateurs doivent créer un compte en s'enregistrant
2) Des droits spécifiques doivent être accordés
3) Connexion avec adresse électronique et mot de passe (Les utilisateurs FO ne peuvent pas se connecter avec un token ou une carte d'identité électronique)

### 4.1 Enregistrement / création d'un compte

Les utilisateurs doivent s'enregistrer sur le site internet du SPF avant qu'un accès ne soit donné.

L'enregistrement peut être effectué en suivant l'url suivant : www.health.belgium.be/foodsup et après avoir choisi « Identification par e-mail et mot de passe ».




**Figure 2: Cliquer sur "Identification par e-mail et mot de passe"**

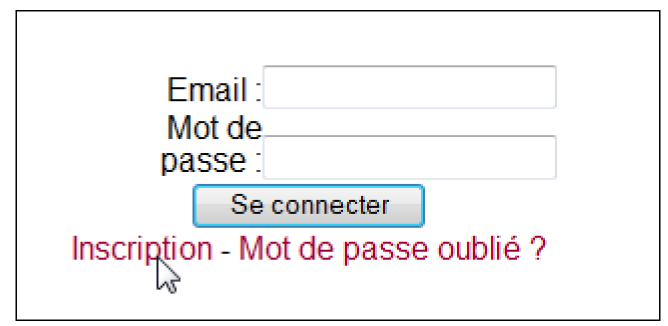



**Figure 3: inscription**

Après avoir cliqué sur "Inscription", l'utilisateur peut encoder son adresse e-mail et un mot de passe choisi.

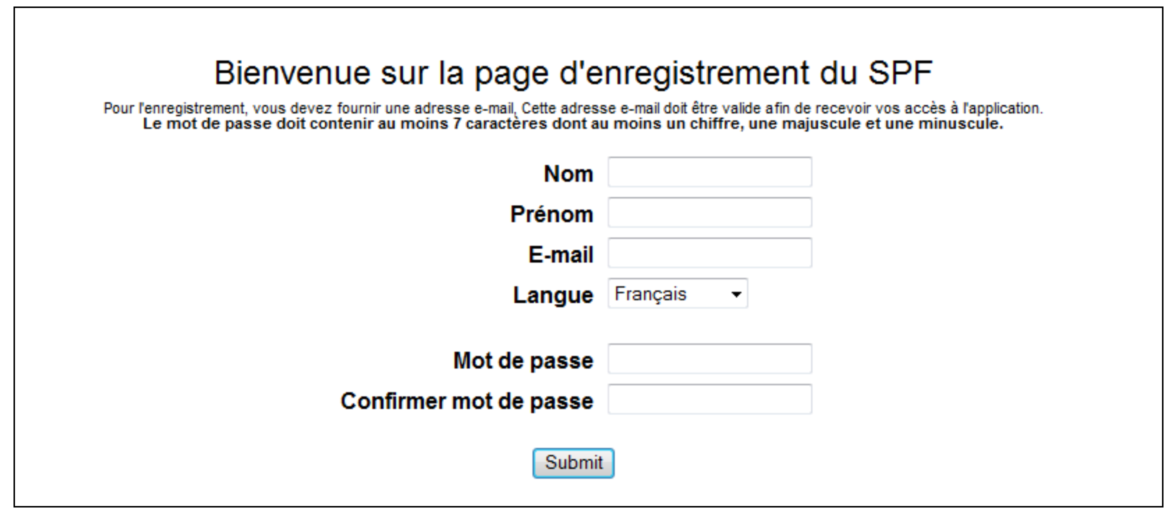



**Figure 4: Ecran d'enregistrement**

Quand toutes les informations sont encodées et que l'utilisateur clique sur « enregistrer », un écran de confirmation apparaîtra. Ensuite, l'utilisateur recevra un e-mail avec la confirmation de son enregistrement.

## 4.2 Accès aux sociétés

### 4.2.1 Administrateur local

Chaque organisation a besoin d'un compte d'administrateur local afin d'utiliser FOODSUP.

L'administrateur local est responsable de la gestion des utilisateurs de son organisation et peut ainsi ajouter ou retirer des utilisateurs.

L'administrateur local doit, après enregistrement décrit au point 4.1, envoyer le formulaire en Annexe 1, complètement rempli et signé, au SPF.
(Service Public Fédéral Santé Publique, DG4, Service Denrées alimentaires, FOODSUP, Eurostation II, Place Victor Horta, 40 boîte 10, 1060 Bruxelles, Belgique).
Une version "Word" de ce document peut être téléchargée sur le site internet du SPF.

Quand les droits administrateurs sont accordés, l'administrateur local recevra un e-mail et sera en mesure de se connecter (voir point 9.2).

### 4.2.2 Autres utilisateurs

Les autres utilisateurs peuvent, après enregistrement décrit au point 4.1, contacter leur administrateur local afin d'obtenir un accès.
Quand l'administrateur local donne l'accès, l'utilisateurs recevra plusieurs e-mails.

### 4.3 Identification

Une fois l'accès accordé, l'utilisateur peut se connecter avec son e-mail et son mot de passe.
Pour cela, à l'adresse url www.health.belgium.be/foodsup, il faut choisir de nouveau "Identification par e-mail et mot de passe". L'accès se fait après l'encodage de l'adresse e-mail et du mot de passe.

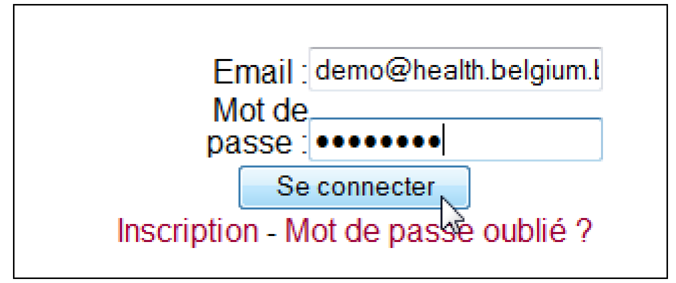



**Figure 5: Connexion dans FOODSUP**

Remarque importante: les utilisateurs FO ne peuvent pas se connecter avec un token ou une carte d'identité électronique.

#### 4.3.1 Mot de passe oublié

Les utilisateurs qui ont perdu leur mot de passé peuvent en demander un nouveau.

Après avoir cliqué sur "Identification par e-mail et mot de passe" et "mot de passe oublié", un nouveau mot de passe peut être demandé.

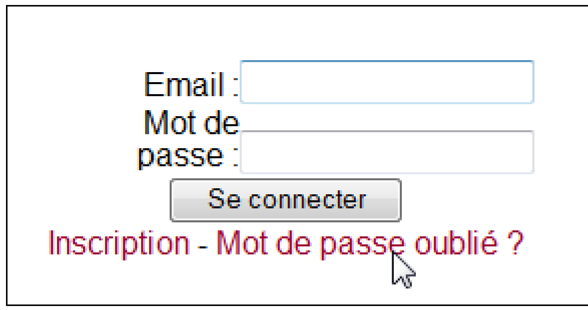



**Figure 6: Mot de passe oublié**

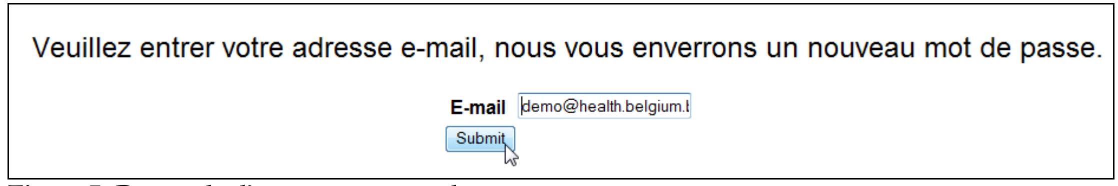



**Figure 7: Demande d'un nouveau mot de passe**

Le nouveau mot de passe sera envoyé par courrier électronique à l'adresse électronique indiquée.




### 4.3.2 Modification de l'adresse e-mail et du mot de passe

Après connexion dans FOODSUP, l'utilisateur peut changer son adresse e-mail ou son mot de passe.




**Figure 8: Modification du mot de passe**




**Figure 9: Modification de l'adresse électronique**

Après modification du mot de passe ou de l'e-mail, l'utilisateur recevra un e-mail de confirmation.

## 5 FOODSUP – Ecran principal

Après identification, l'utilisateur se trouve sur l'écran principal de FOODSUP.

L'écran principal permet de:

- créer des notifications
  - pour un nouveau produit: voir point 6.1.1
  - pour des produits existants (modifier des notifications existantes): voir point 6.1.2
- gérer les détails de la société: voir point 7
- gérer les identifiants d'une société: voir point 8 (ce bouton est uniquement visible pour les "administrateurs locaux")
- changer le mot de passe: voir point 4.3.2
- changer l'adresse e-mail: voir point 4.3.2
- actualiser l'écran principal
- utiliser les filtres (par une liste déroulante)
- chercher des produits sur base de leur nom complet ou partiel (entrer le critère de recherche et cliquer sur Entrer)
- voir une liste des notifications en préparation ; pour ces notifications :
  - édition de la notification: voir point 6.2
  - consultation de l'historique du produit: voir point 6.5
  - génération d'un document PDF, contenant toutes les données encodées: voir point 6.2.1
- voir une liste des notifications des notifications en attente de décision ; pour ces notifications :
  - téléchargement d'un document PDF contenant tous les détails: voir point 6.3.2
  - consultation de l'historique du produit : voir point 6.5
  - téléchargement de la facture : voir point 6.3.2
- voir une liste des notifications qui ont été traitées par l'administration; pour ces notifications :
  - consultation des détails en cliquant sur « voir »
  - consultation de l'historique du produit : voir point 6.5
  - indication sur l'arrêt de la commercialisation du produit: voir point 6.6

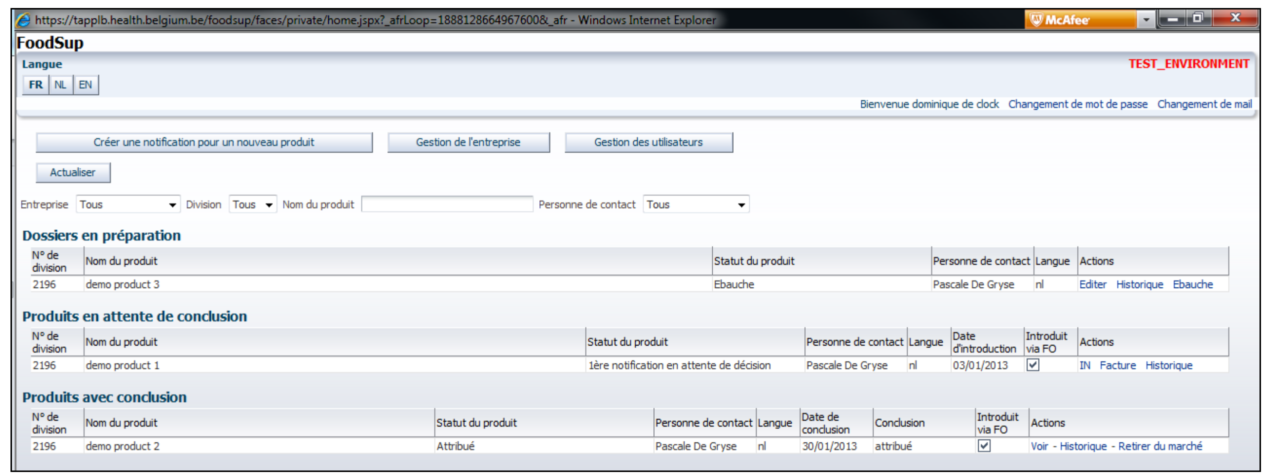



Figure 10: Front office - Ecran principal

# 6 Notification

## 6.1 Créer une nouvelle notification

Les notifications peuvent être créées pour de nouveaux produits ou pour des produits déjà existants.

### 6.1.1 Notification pour un nouveau produit

Une notification pour un nouveau produit peut être créée en appuyant sur le bouton "créer une notification pour un nouveau produit" sur l'écran principal. Après cela, l'écran suivant apparaîtra :

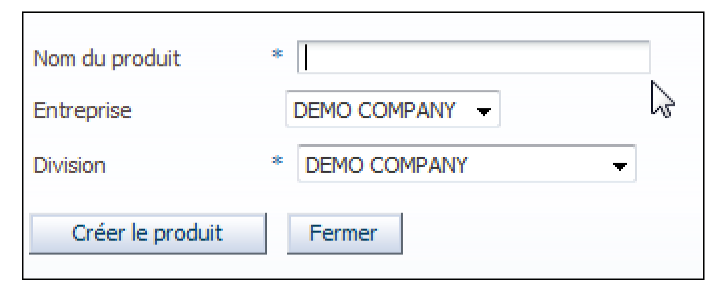


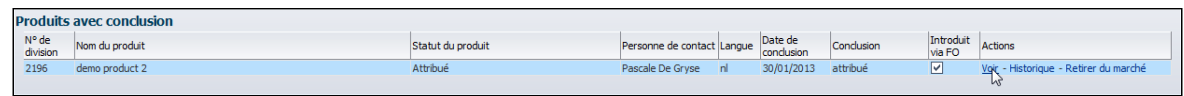

Figure 11: Créer une nouvelle notification pour un nouveau produit

Les sociétés avec plus d'une division dans FOODSUP et les consultants peuvent, au moyen des listes déroulantes "entreprise" et "division", indiquer à qui le produit appartient (pour plus d'information concernant les divisions multiples et les délégations aux consultants, voir points 7.2 et 7.5).

Une fois que le nom du produit est encodé et que l'on clique sur "créer le produit", le nouveau produit est créé et les détails de la notification peuvent être encodés.

### 6.1.2 Notification d'un produit existant (i.e. modification d'une notification existante)

Pour créer une notification pour un produit existant, cliquer sur "voir" sur l'écran principal pour accéder aux détails de la notification. Après cela, une nouvelle notification peut être créée en cliquant sur "modifier la notification".



Produits avec conclusion

| N° de division | Nom du produit | Statut du produit | Personne de contact | Langue | Date de conclusion | Conclusion | Introduit via FO | Actions |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2196 | demo product 2 | Attribué | Pascale De Gryse | nl | 30/01/2013 | attribué | ☑ | Voir - Historique - Retirer du marché |

**Figure 12: ouvrir les détails d'une notification**

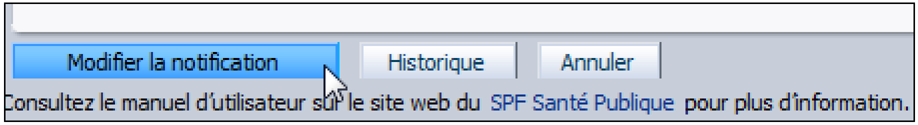



**Figure 13: Modifier le dossier d'un produit existant**

Quand une notification pour un produit existant est créé, tous les détails (nom, liste des ingrédients, détails sur les nutriments, plantes, autres substances, commentaires, …) sont dupliqués dans la nouvelle notification à l'exception des déclarations de toxicité, stabilité, analyses et les annexes.

## 6.2 Détails de la notification

Les détails de la notification sont divisés en de multiples onglets et dans chacun, les mêmes actions sont possibles.

### 6.2.1 Actions possibles quand la notification est en préparation

Pendant que l'utilisateur est en train d'encoder les détails de la notification, les actions suivantes sont possibles:

- Sauvegarder (recommandation: sauvegardez régulièrement). L'utilisateur peut sauvegarder la notification, quitter FOODSUP et travailler plus tard sur le projet.
- Soumettre: voir point 6.3
- Supprimer la notification: la notification sera effacée du système. Si la notification concerne un nouveau produit, le produit lui-même sera effacé de FOODSUP. Si la notification concerne un produit existant, le produit et ses notifications précédentes enregistrées dans FOODSUP ne seront pas effacées de FOODSUP.
- Historique: voir point 6.5
- Annuler: renvoie à l'écran principal (si on clique sur annuler sans sauvegarder, toutes les modifications sont perdues!)

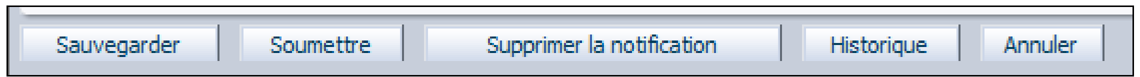
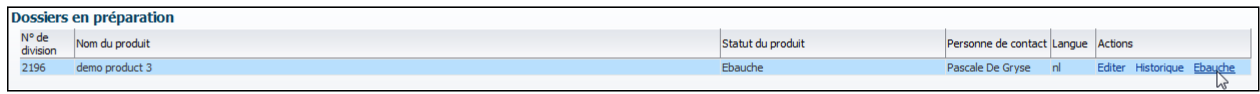



**Figure 14: Actions pour les dossiers en préparation**

Quand une notification est en préparation, il est possible de générer un document PDF contenant toutes les données encodées. Puis la notification doit être sauvée et l'utilisateur doit retourner à




l'écran principal. Le document PDF peut être généré en cliquant sur "Ebauche" à côté du nom du produit.



Dossiers en préparation

| N° de division | Nom du produit | Statut du produit | Personne de contact | Langue | Actions |
|---|---|---|---|---|---|
| 2196 | demo product 3 | Ebauche | Pascale De Gryse | nl | Editer Historique Ebauche |

**Figure 15: génération d'un document PDF contenant les détails de la notification**

### 6.2.2 Onglet "Notification"

Dans l'onglet "Notification", les informations suivantes sont demandées:

- si le produit est un complément alimentaire ou un aliment enrichi
- la langue de notification (champ obligatoire), c'est la langue dans laquelle les ingrédients seront visibles dans les onglets
- la personne de contact pour la notification (champ obligatoire)
- l'adresse de facturation
  Si la notification concerne un complément alimentaire notifié pour la première fois, l'adresse de facturation est obligatoire. Le menu déroulant montre toutes les adresses de facturation connues. D'autres adresses de facturation peuvent être créées à travers la "Gestion de l'entreprise" (voir point 7.3).
  Les consultants seront capables d'indiquer si la facture doit leur être envoyée ou si elle soit être envoyée à la société-même.
- Et les commentaires (s'il y en a)

Une fois la notification soumise, FOODSUP enverra une confirmation par courrier électronique, l'adresse de la personne de contact et l'adresse de facturation doivent être introduites. L'ajout d'adresses e-mail se fait par la "Gestion de l'entreprise" (voir points 7.3 et 7.4).




**Figure 16: Détails de la notification - onglet "Notification"**

### 6.2.3 Onglet "Produit"

Dans l'onglet "Produit", les informations suivantes sont demandées:

- Forme: liste déroulante avec des formes prédéfinies
- Présentation (texte libre)
- Emballage (texte libre)
- Portion journalière recommandée (texte libre)



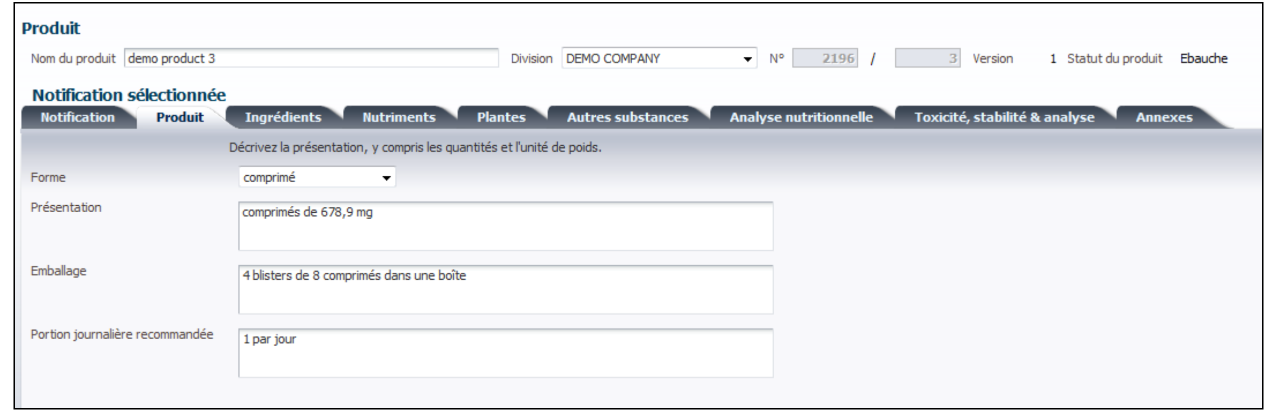




**Figure 17: Détails de la notification - onglet "Produit"**

### 6.2.4 Onglet "Ingrédients"

Dans l'onglet "Ingrédients", les informations suivantes sont demandées:

- La manière dont les ingrédients sont exprimés (champ obligatoire)
- Tous les ingrédients du produit, leur quantité, unité, fonction, …
- Et les commentaires (texte libre en bas de la page)

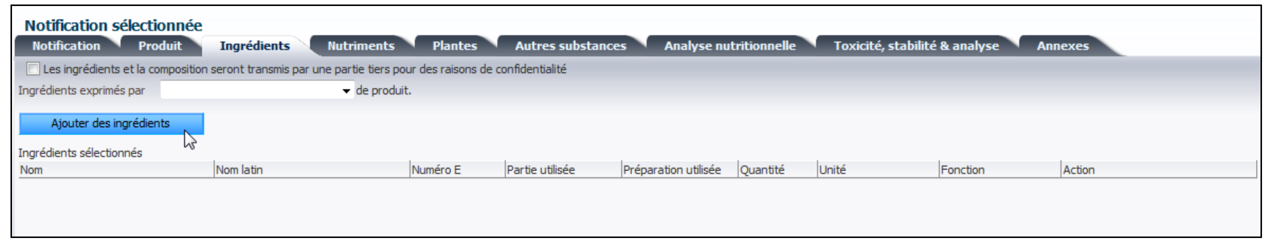



**Figure 18: Détails de la notification - onglet "Ingrédients"**

La case "Les ingrédients et la composition seront transmis par une partie tiers pour des raisons de confidentialité" peut être utilisée par les utilisateurs FO qui soumettent des notifications et pour lesquelles un autre opérateur enverra la liste quantitative complète des ingrédients au SPF.
Dans ces cas, le SPF encodera la liste quantitative des ingrédients dans FOODSUP et ces données ne seront pas visibles des utilisateurs FO et de ce fait, resteront confidentielles.

Dans FOODSUP, les ingrédients sont divisés en 5 catégories:

- formes chimiques des nutriments
- plantes
- autres substances
- additifs
- autres ingrédients

Il est possible d'ajouter des ingrédients en cliquant sur le bouton "Ajouter des ingrédients". Dans ce cas, une fenêtre contextuelle (pop-up) apparaîtra et il sera possible de faire une recherche sur les ingrédients basée sur:

- le nom (ou une partie du nom)




- le nom latin – uniquement pour les plantes (ou une partie du nom latin)
- le numéro E – seulement pour les additifs

Une fois qu'un champ de recherche est complété, appuyer sur "rechercher" donnera tous les ingrédients connus dans FOODSUP remplissant les critères de recherche.

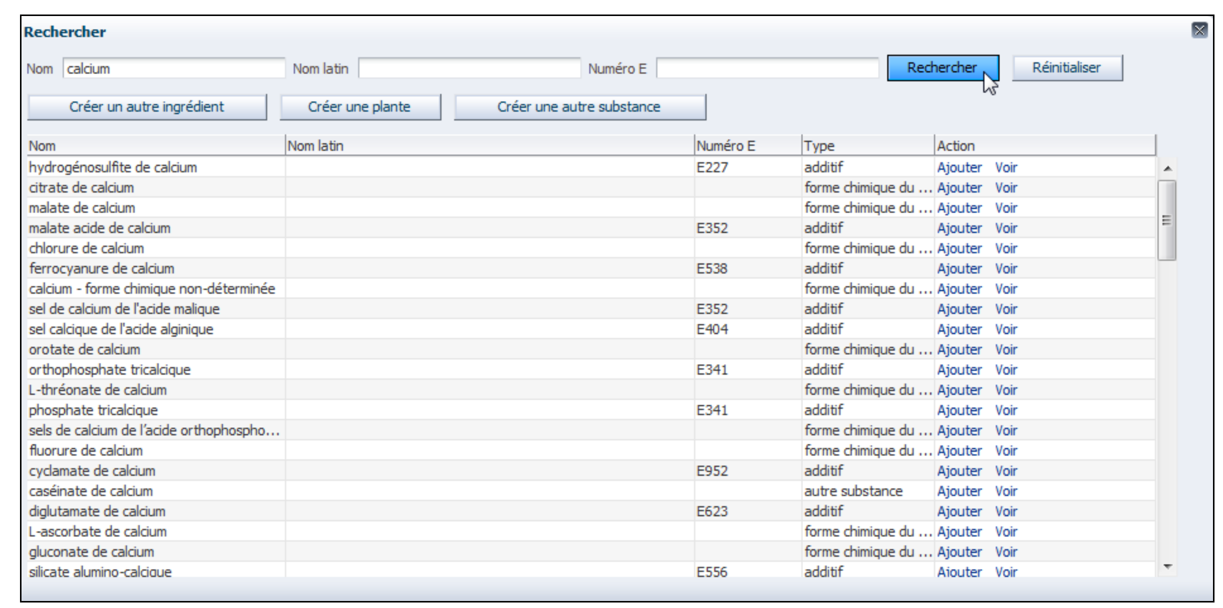


**Figure 19: Détails de la notification – ajout d'ingrédients**

En cliquant sur "Ajouter", les ingrédients peuvent être ajoutés à la liste des ingrédients dans les détails de la notification.

En cliquant sur "Voir", l'utilisateur peut voir l'information concernant l'ingrédient, par exemple pour les plantes toutes les spécifications de l'arrêté royal sur les plantes peuvent être consultées.



**Figure 20: Consultation des détails concernant un ingrédient**

Les ingrédients suivants sont présents dans FOODSUP :

- les formes chimiques des nutriments
  toutes les formes chimiques autorisées sont présentes dans FOODSUP ainsi que celles utilisées avant qu'une liste limitative ne soit prévue par la législation.
- Plantes
  Toutes les plantes des annexes de l'arrêté royal du 29 août 1997.
- Additifs
  Tous les additifs des règlements européens
- Autres substances / Autres ingrédients
  Tout ce qui est présent dans les dossiers de notification déjà reçus.

La présence d'un ingrédient dans FOODSUP ne veut pas nécessairement dire que l'ingrédient est permis dans les denrées ou les compléments alimentaires.

Lignes directrices pour l'encodage de la liste des ingrédients :

- Tous les ingrédients sont encodés séparément (même s'ils sont ajoutés comme mélange d'ingrédients) ;
- Les ingrédients sont encodés par leur nom spécifique (nom dans la législation) et pas avec leur nom commercial (marque) ;
- Si un mélange est ajouté, les détails du mélange doivent être encodés dans le champ des commentaires (en bas de la page), par exemple : mélange contenant x% de l'ingrédient XX, y% de l'ingrédient YY et z% de l'ingrédient ZZ ;
- Certains ingrédients sont présents dans FOODSUP plusieurs fois, par exemple : le chlorure de magnésium est présent comme additif et comme forme chimique. Il est important de vérifier la fonction indiquée dans FOODSUP avant d'ajouter l'ingrédient.
- Pour les plantes, les spécifications concernant l'extrait doivent être encodées dans la colonne « préparation utilisée » (par exemple : extrait eau 70% - éthanol 30%) ;
- Les plantes peuvent être ajoutées plusieurs fois dans la liste des ingrédients si différentes parties ou préparations sont utilisées.

Lignes directrices pour la recherche d'ingrédients :

- Pour les plantes, il est recommandé de chercher par le nom latin ;
- Pour les additifs, il est recommandé de chercher par le numéro E ;
- Si un ingrédient n'est pas trouvé, il peut être utile de modifier légèrement le critère de recherche et de réessayer.

Si un utilisateur ne trouve pas un ingrédient dans FOODSUP, il peut le créer lui-même par le biais des boutons situés sous les champs de recherche. Les ingrédients créés par un utilisateur FO seront par la suite traités par le SPF. Le SPF peut approuver l'ingrédient, et alors tous les utilisateurs FO pourront utiliser cet ingrédient. Le SPF peut rejeter l'ingrédient (par exemple s'il existe déjà dans FOODSUP ou s'il a été inclus dans une mauvaise catégorie) et alors le SPF le remplacera par un existant.
Il est possible de créer de nouveaux ingrédients en appuyant sur un des boutons "créer …". Les utilisateurs FO peuvent créer des plantes, d'autres substances et d'autres ingrédients eux-mêmes. Les formes chimiques des nutriments et les additifs ne peuvent pas être créés par les utilisateurs FO car la législation prévoit des listes limitatives pour ce type d'ingrédients. Pour la création d'autres substances et d'autres ingrédients, au moins une langue doit être obligatoirement remplie. Pour les plantes, le nom latin et le type de plante (plante ou champignon) sont obligatoires.




Pour le moment, il n'y a pas de bouton pour modifier un ingrédient nouvellement créé. C'est pourquoi si une erreur apparaît (erreur de frappe), l'ingrédient peut être effacé et un nouveau peut être créé.




**Figure 21: Création de nouveaux éléments de composition**

Quand les ingrédients d'un produit ont tous été ajoutés, il faut compléter la quantité, l'unité, la fonction ; et pour les plantes, la partie utilisée et la préparation. Les plantes peuvent être ajoutées plusieurs fois dans la liste des ingrédients si des parties différentes ou préparations sont utilisées.

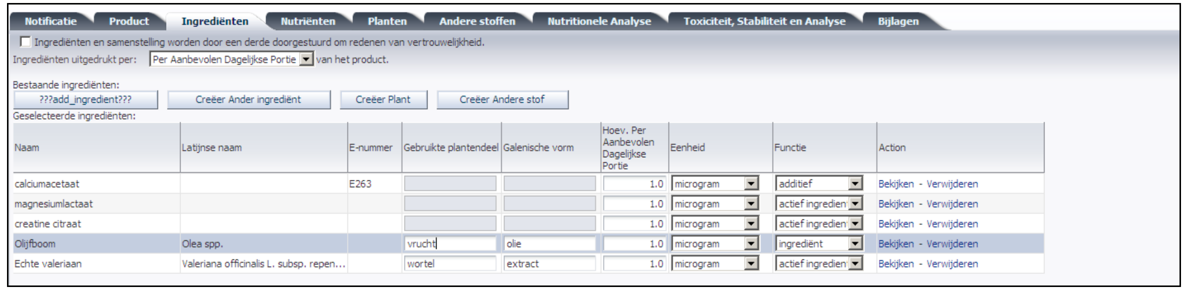



**Figure 22: Détails de la notification - onglet "Ingrédients" après remplissage**

### 6.2.5 Onglet "Nutriments"

Dans l'onglet "Nutriments", les informations suivantes sont demandées:

- La manière dont les ingrédients sont exprimés, cette valeur sera aussi utilisée dans l'onglet "Plantes" et dans l'onglet "Autres substances". Ceci est un champ obligatoire qui peut seulement être modifié au moyen de l'onglet "Nutriments", ainsi même si le produit ne contient pas de nutriments, ce champ devra être rempli.
- quantité et unité du nutriment
- % d'apport journalier recommandé
- Et les commentaires

Si la liste des ingrédients contient des formes chimiques, les nutriments liés à cette forme chimique seront automatiquement remplis et ajoutés dans l'onglet "Nutriments". De plus, il est possible d'effacer ces nutriments. Faites attention que si un nutriment est effacé, sa(ses) forme(s) chimique(s) correspondante(s) ne seront pas effacées de l'onglet "Ingrédients". Il est aussi possible d'ajouter d'autres nutriments, cela n'aura aucun impact sur l'onglet "Ingrédients". Par conséquent, l'utilisateur devra lui-même faire les modifications nécessaires dans la liste des ingrédients de l'onglet "Ingrédients".

Les quantités ne seront pas copiées de la table des ingrédients, ceci parce que la quantité de l'ingrédient n'est pas nécessairement la même que la quantité du nutriment (par exemple, pour le β-carotène, il y a un facteur de conversion ou alors, la liste peut contenir plus qu'une forme chimique du même nutriment).



**Figure 23: Détails de la notification - onglet "Nutriments"**

### 6.2.6 Onglet "Plantes"

Dans l'onglet "Plantes", les informations suivantes sont demandées:

- La manière dont les ingrédients sont exprimés, sera la même que celle de l'onglet "Nutriments" et qui sera uniquement encodée dans l'onglet "Nutriments"
- La quantité et l'unité de plante sèche
- Les substances actives
- une confirmation que toutes les substances actives ont été spécifiées
- et les commentaires

Si la liste des ingrédients contient des plantes pour lesquelles la fonction est "ingrédient actif", elles seront automatiquement intégrées dans la liste des plantes. L'ajout ou la suppression de plantes dans l'onglet peut uniquement être faite en changeant les détails de la liste of ingrédients. Les plantes avec la fonction "ingrédient" ou quelqu'autre fonction ne sera pas ajoutée à la liste des plantes de l'onglet "Plantes".

En même temps que le nom de la plante, la partie de plante utilisée et la préparation sont copiées de la liste des ingrédients. Les champs "Quantité de plante sèche" et "Unité de plante sèche" ne sont pas copiés car la quantité de préparation utilisée dans le produit n'est pas nécessairement égale à son équivalent en plante sèche et pour certaines plantes, l'arrêté royal sur les plantes prévoit des limites exprimées en "équivalent de plante sèche". Pour ces plantes, les champs " Quantité de plante sèche " et " Unité de plante sèche " doivent être remplis.

Pour spécifier les substances actives, la plante doit être sélectionnée (cliquer dessus) et ajouter les substances actives en cliquant sur le bouton "ajouter". La manière de chercher et sélectionner des




substances actives est similaire à l'ajout d'ingrédients. Les substances actives ne seront jamais ajoutées automatiquement par le système. Les recherches doivent être basées sur le nom de la substance et pas sur le nom de la plante.

Aussi longtemps que le pop-up pour les substances actives n'a pas été fermé, les substances ajoutées seront liées à la plante sélectionnée avant que le pop-up soit ouvert. Si les substances actives sont liées à une autre plante, le pop-up doit être fermé, l'autre plante doit être sélectionnée et il faut cliquer de nouveau sur le bouton « ajouter ».

Si la substance active ne se trouve pas dans la liste, l'utilisateur peut créer la substance active, ce qui est similaire à la création d'un nouvel ingrédient..

Quand la substance active est ajoutée, la quantité et l'unité doivent être spécifiées.

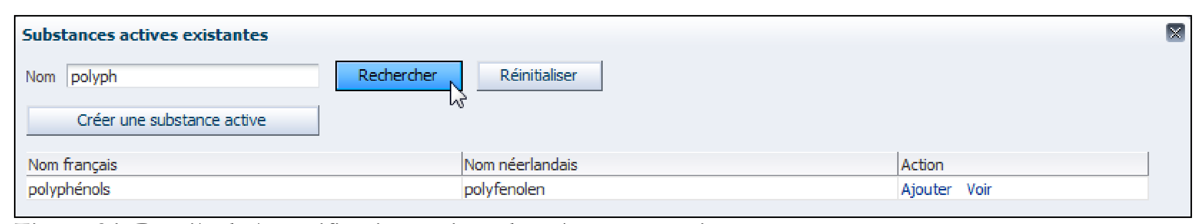



**Figure 24: Détails de la notification – ajout de substances actives**

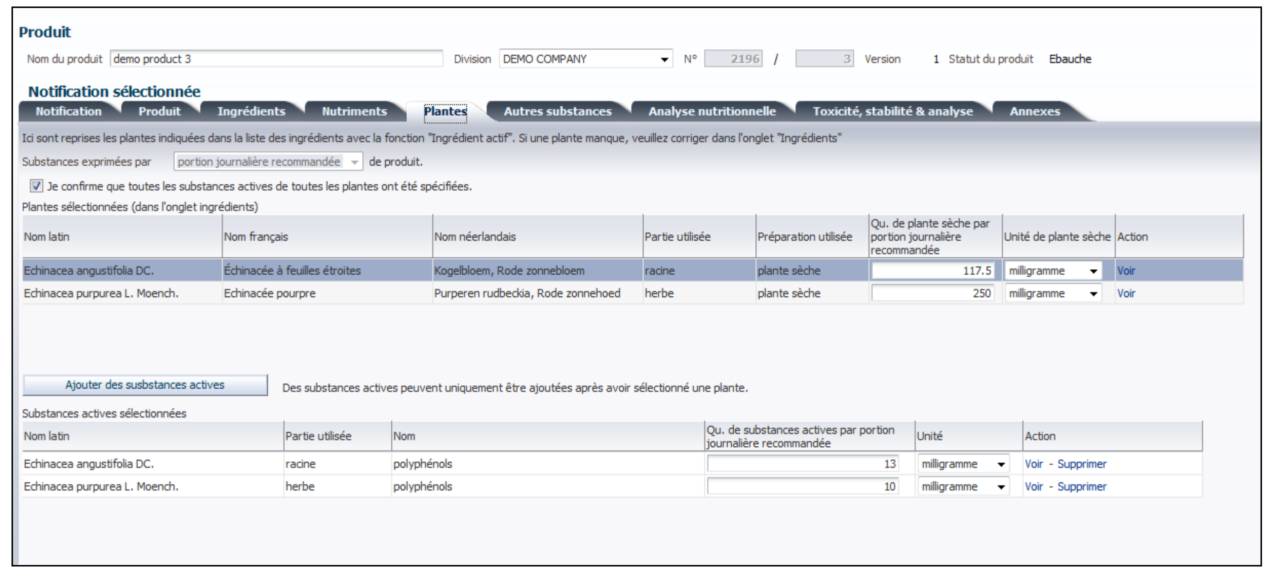



**Figure 25: Détails de notification - onglet "Plantes"**

Important: la case "Je confirme que toutes les substances actives de toutes les plantes ont été spécifiées" est un champ obligatoire pour les produits contenant des plantes pour lesquelles la fonction « ingrédient actif » a été sélectionnée. Sans confirmation, il ne sera pas possible de soumettre la notification.




### 6.2.7 Onglet “Autres Substances”

Dans l’onglet “Autre substances”, les informations suivantes sont demandées:

- La manière dont les ingrédients sont exprimés, sera la même que celle de l’onglet “Nutriments” et qui sera uniquement encodée dans l’onglet “Nutriments”
- La quantité et l’unité de l’autre substance
- Et les commentaires (ce champ peut aussi être utilisé pour indiquer l’origine des autres substances)

Si la liste des ingrédients contient d’autres substances, elles seront automatiquement ajoutées dans l’onglet “Autre substances”. Cependant il est possible d’effacer ces autres substances, pour en ajouter ou en créer d’autres. Faire attention que quand d’autres substances sont supprimées ou ajoutées, cela ne provoquera aucun changement automatique dans la liste des ingrédients. Par conséquent, l’utilisateur devra faire lui-même les modifications nécessaires dans la liste des ingrédients de l’onglet “Ingrédients”.

Les quantités ne seront pas copiées de l’onglet « ingrédients », car la quantité de l’ingrédient n’est pas nécessairement la même que l’autre substance (par exemple, la liste des ingrédients peut contenir plus qu’une source de la même autre substance).

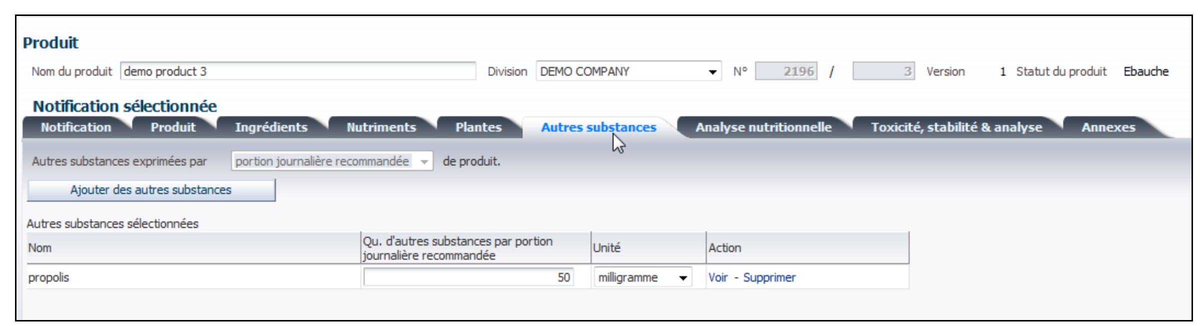



**Figure 26: Détails de la notification - onglet “Autres substances”**

### 6.2.8 Onglet “Analyse nutritionnelle”

Dans l’onglet “Analyse nutritionnelle”, les informations suivantes sont demandées:

- La manière dont l’analyse nutritionnelle est exprimée
- L’énergie
- Les glucides
- Les protides
- Les lipides
- Et les commentaires

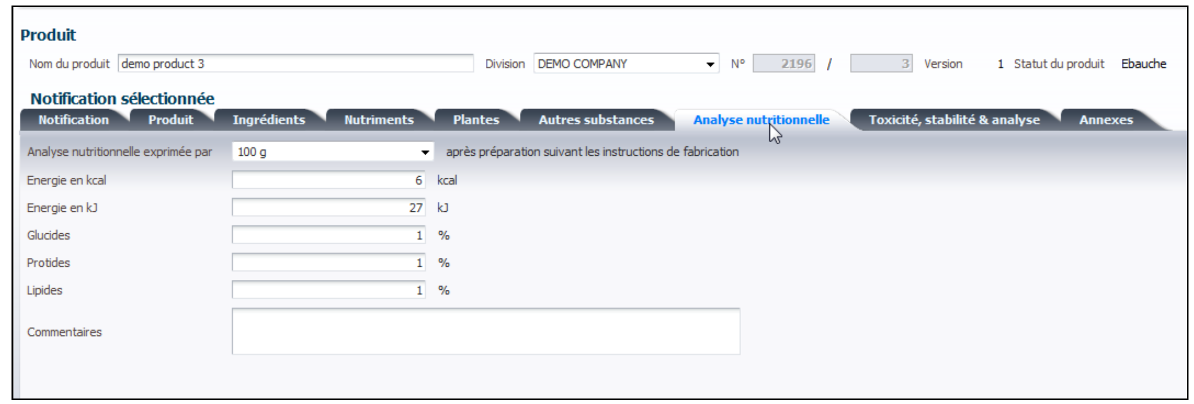



**Figure 27: Détails de la notification – onglet “Analyse nutritionnelle”**

### 6.2.9 Onglet “Toxicité, stabilité et analyse”

Dans l’onglet “Toxicité, stabilité et analyse”, les garanties nécessaires concernant la toxicité, la stabilité et les analyses doivent être déclarées.
La déclaration du notifiant est suffisante, il n’est pas nécessaire d’ajouter une copie de la littérature scientifique.

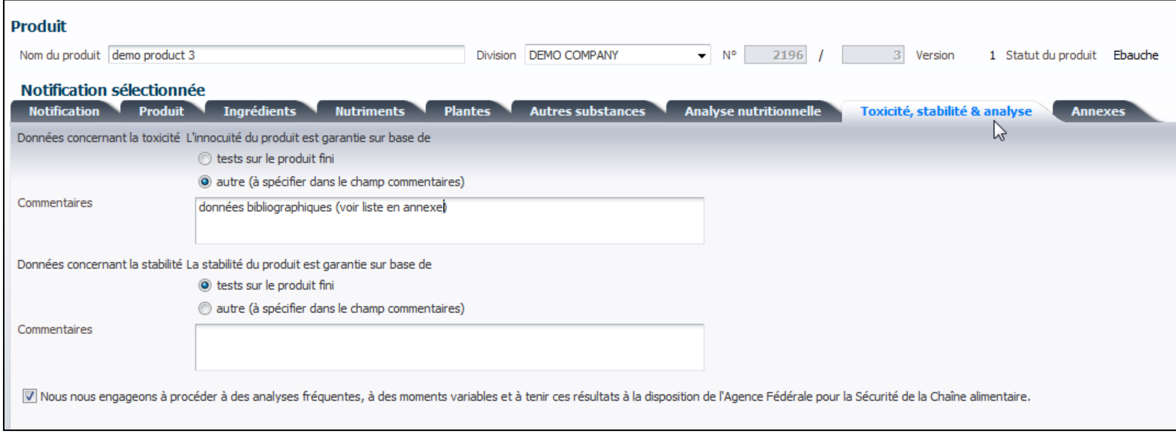



**Figure 28: Détails de la notification – onglet “Toxicité, stabilité et analyse”**

Important: si l’option de toxicité, de stabilité ou la confirmation que des analyses seront effectuées à des moments variables et réguliers n’est pas sélectionnée, il ne sera pas possible de soumettre la notification.

### 6.2.10 Onglet “Annexes”

Dans l’onglet “Annexes”, l’étiquetage et les autres documents importants peuvent être chargés en cliquant sur “charger”. Il n’y a pas de limite de taille pour les documents chargés. Cependant télécharger des documents de grande taille peut prendre un temps conséquent (et provoquer une erreur d’expiration de temps), il est donc recommandé aux utilisateurs de limiter la taille des annexes autant que possible.

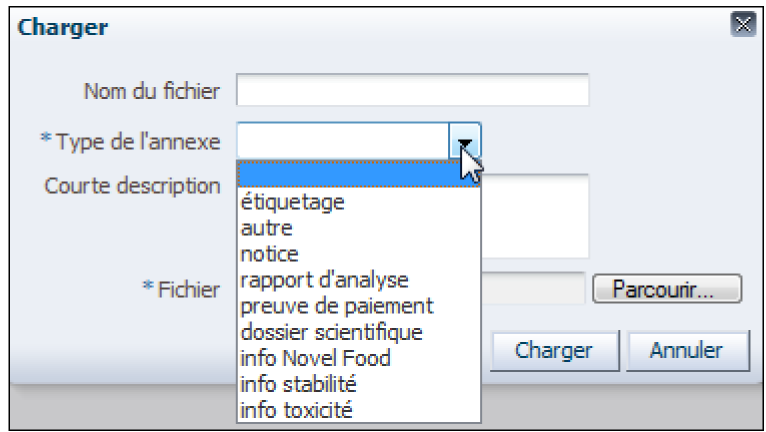



**Figure 29: Détail de la notification – téléchargement des annexes - types des annexes possibles**

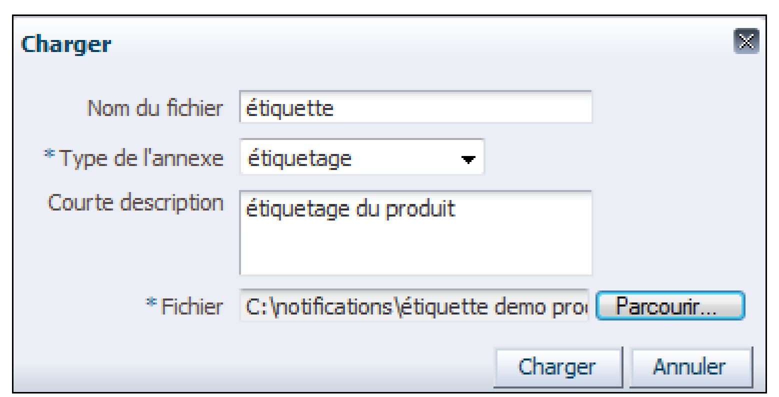



**Figure 30: Détails de la notification – chargement de documents**

Si le dossier de notification ne contient pas d'annexe de type étiquetage, l'utilisateur recevra un avertissement lors de la soumission du dossier.

## 6.3 Soumettre le dossier

Quand la notification est finalisée, elle peut être envoyée.

Attention : une fois que la notification a été soumise :

- L'état de la notification change de « ébauche » à « en attente de décision »
- Il n'est plus possible de faire des modifications à cette notification de quelque manière que ce soit
- Il n'est plus possible non plus de créer une autre notification pour ce produit aussi longtemps que le SPF n'a pas envoyé l'accusé de réception.

### 6.3.1 Validations

FOODSUP fera des validations sur la notification lors de la soumission et informera l'utilisateur d'éventuelles omissions.

Il existe deux types d'erreurs:

- les erreurs bloquantes : quand il y en a, il n'est pas possible de soumettre le dossier.
- les erreurs d'avertissement : l'utilisateur est averti mais peut les outrepasser et quand même soumettre la notification.

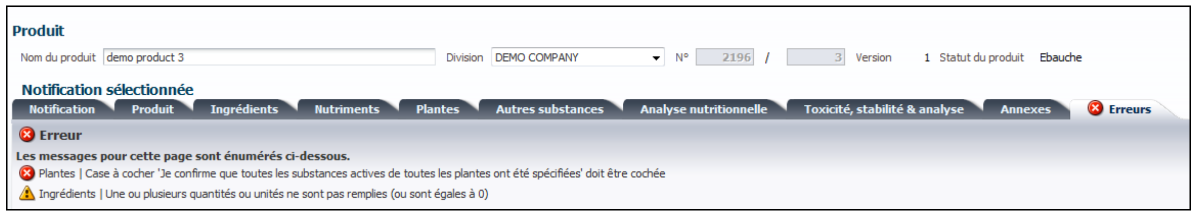


**Figure 31: Erreurs lors de la soumission**

La première partie du message indique l'onglet dans lequel l'information est manquante, la deuxième partie donne une information plus spécifique.

Les erreurs bloquantes arrivent quand les informations suivantes ne sont pas remplies:

- Personne de contact ou quand l'adresse électronique n'est pas connue de FOODSUP
- Adresse de facturation (pour la première notification d'un complément alimentaire) ou quand son adresse électronique n'est pas connue de FOODSUP
- La manière dont les ingrédients sont exprimés dans l'onglet "Ingrédients"
- La manière dont les données sont exprimées dans l'onglet "Nutriments"
- La garantie que toutes les substances actives de plantes sont spécifiées (si la liste des ingrédients contient des plantes avec la fonction " ingrédient actif")
- Une des options de toxicité
- Une des options de stabilité
- La déclaration à propos de l'analyse du produit

Les erreurs d'avertissement arrivent quand:

  - Quand aucun ingrédient n'a été sélectionné
  - Les quantités, les unités n'ont pas été remplies
  - L'étiquetage est manquant

### 6.3.2 Confirmation

Il sera toujours demandé à l'utilisateur de confirmer sa soumission.



**Figure 32: Confirmation de la soumission**

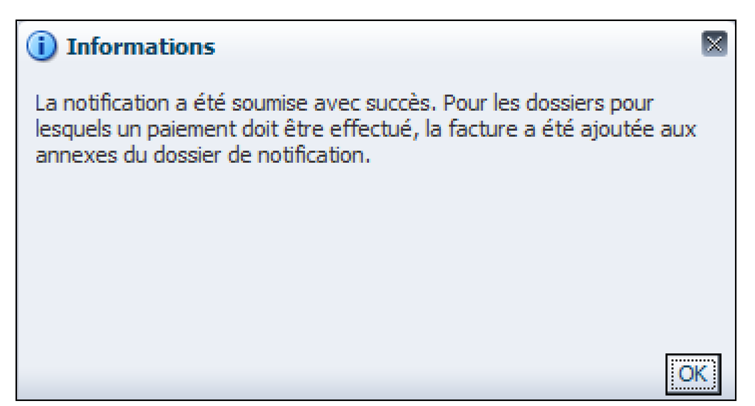



**Figure 33: Confirmation de la bonne soumission de la notification**

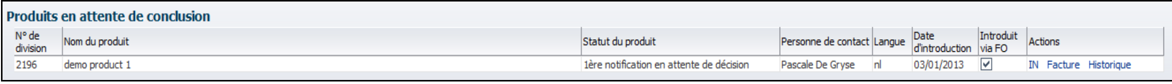
Quand la notification a été soumise avec succès, un pop-up apparaît sur l'écran et la personne de contact et l'administrateur local recevront un e-mail confirmant la soumission de la notification. FOODSUP créera un document PDF contenant tous les détails de la notification soumise. Ce PDF appelé "IN" sera envoyé par e-mail et sera consultable dans la liste des notifications "en attente de décision" sur l'écran principal.
Si la notification concerne un complément alimentaire notifié pour la première fois, la facture sera envoyée à l'adresse électronique liée à l'adresse de facturation et une copie sera envoyée à la personne de contact. La facture pourra être consultée dans la liste des notifications "en attente de décision" sur l'écran principal. La facture contiendra la référence à indiquer pour le paiement de la notification.

### 6.3.3 Actions possibles après soumission d'une notification

Quand la notification a été soumise et est en attente de traitement par le SPF, les actions suivantes sont possibles:

- Consultation du document PDF reprenant tous les détails encodés
- Consultation de l'historique du produit : voir point 6.5
- Pour les compléments alimentaires introduits pour la première fois, téléchargement de la facture

Il n'est plus possible de faire des modifications à la notification, ni d'en créer une autre pour ce même produit tant que le SPF n'a pas envoyé son accusé de réception.



Produits en attente de conclusion

| N° de division | Nom du produit | Statut du produit | Personne de contact | Langue | Date d'introduction | Introduit via FO | Actions |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2196 | demo product 1 | 1ère notification en attente de décision | Pascale De Gryse | nl | 03/01/2013 | ☑ | IN Facture Historique |

**Figure 34: Ecran principal quand la notification a été soumise**

## 6.4 Accusé de réception

Quand le SPF a terminé le traitement du dossier, un accusé de réception est envoyé.
L'accusé de réception sera envoyé par e-mail à la personne de contact et à l'administrateur local. En même temps, un PDF "NAE" sera généré, contenant tous les détails de la notification après




traitement par le SPF. L'accusé de réception électronique ne contiendra pas de signature, l'accusé de réception signé sera envoyé sur papier par la poste.
Quand la lettre aura été envoyée, le produit sera visible dans la liste des "produits avec conclusion". En cliquant sur "Voir", tous les détails du produit seront visibles, ainsi que, dans les annexes, le PDF "NAE" et l'accusé de réception.

Notification sélectionnée

Notification | Produit | Ingrédients | Nutriments | Plantes | Autres substances | Analyse nutritionnelle

Charger

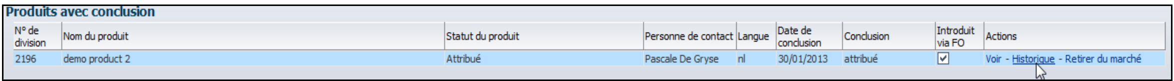
| Type de fichier | Nom de fichier | Courte description | Action |
|---|---|---|---|
| notification après évaluation | Report - 141494 - NAE | | Télécharger |
| accusé de reception | Report - 141494 - RECEIPT | | Télécharger |
| facture | Report - 286 - INVOICE | | Télécharger |
| introduction de la notification | Report - 141494 - IN | | Télécharger |
| autre | fiche technique | | Télécharger |
| étiquetage | étiquette | | Télécharger |

**Figure 35: Annexes après traitement par le SPF**

## 6.5 Voir l'historique

Au cours du temps, il peut y avoir plusieurs notifications pour un produit (par exemple quand la composition ou l'étiquetage d'un produit change). Toutes les versions du dossier de notification sont sauvegardées dans FOODSUP.

L'historique d'un produit peut être consulté en cliquant sur "Historique" à côté du produit dans la liste sur la page d'accueil ou quand les détails du produits sont ouverts.



Produits avec conclusion

| N° de division | Nom du produit | Statut du produit | Personne de contact | Langue | Date de conclusion | Conclusion | Introduit via FO | Actions |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2196 | demo product 2 | Attribué | Pascale De Gryse | nl | 30/01/2013 | attribué | ☑ | Voir - Historique - Retirer du marché |

**Figure 36: Consultation de l'historique sur l'écran principal**

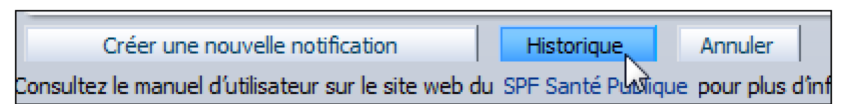
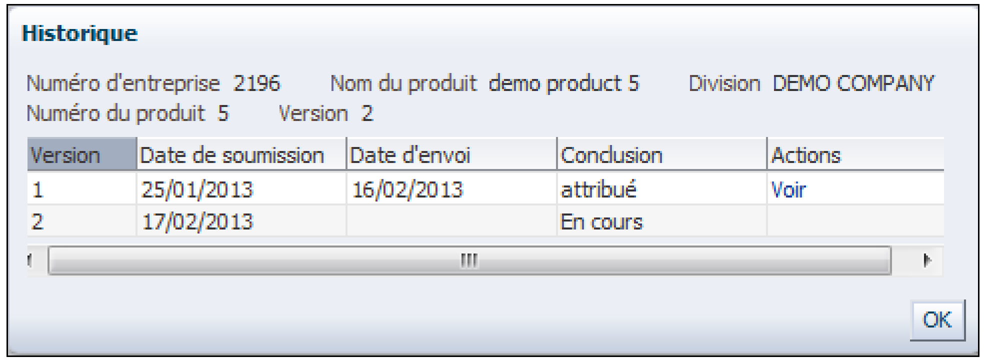



**Figure 37: Consultation de l'historique d'un produit à travers les détails d'un produit**



Historique

Numéro d'entreprise 2196 Nom du produit demo product 5 Division DEMO COMPANY
Numéro du produit 5 Version 2

| Version | Date de soumission | Date d'envoi | Conclusion | Actions |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 25/01/2013 | 16/02/2013 | attribué | Voir |
| 2 | 17/02/2013 | | En cours | |

OK

**Figure 38: Historique d'un produit**




Les détails d'une notification peuvent seulement être ouverts quand l'historique du produit est appelé de la page d'accueil. Quand l'historique est appelé des détails d'un produit, la notification précédente ne peut être ouverte (puisque la notification est déjà ouverte).

### 6.6 Retrait du marché

L'utilisateur peut indiquer qu'un produit n'est plus commercialisé et aussi indiquer depuis quelle date. Quand aucune date n'est encodée, FOODSUP indiquera la date du jour.
Attention: il n'est pas possible de retirer un "retrait" sauf en soumettant une nouvelle notification.
Les produits avec le statut "retiré" ne sont plus visibles dans le module WWW à partir de la date indiquée.

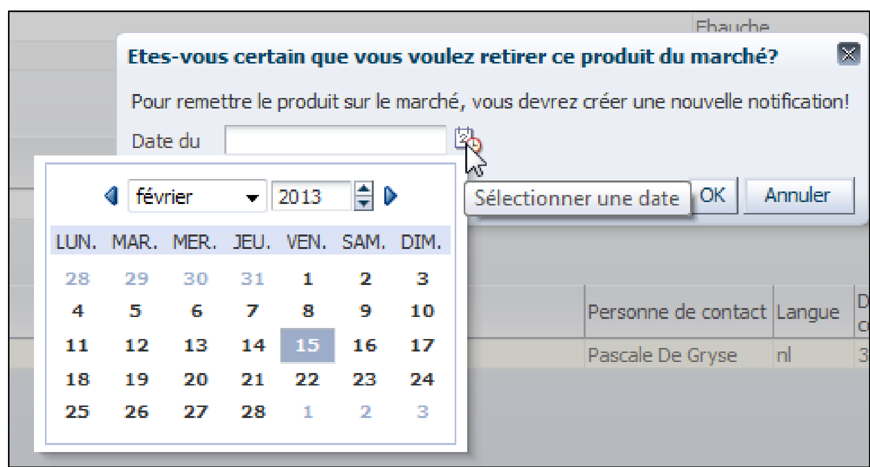



**Figure 39: Retrait du marché**

## 7 Gestion des détails de l'entreprise

Les détails d'une entreprise sont divisés en plusieurs onglets.

### 7.1 Onglet "Détail entreprise"

L'onglet "Détail entreprise" contient toutes les informations concernant la société dont le nom, le numéro BCE, l'adresse,…
L'utilisateur pourra changer l'information, mais les nouvelles sociétés peuvent seulement être créées par le SPF. Pour les sociétés agissant comme consultants, une case particulière est prévue.

Pour remplir le champ "Numéro BCE", seuls les chiffres sont acceptés (il ne faut pas encoder les lettres BE ni le tiret "-").
Le champ "local admin email" (e-mail de l'administrateur local) sera uniquement visible pour l'administrateur local, les autres utilisateurs ne pourront pas voir ce champ.

Détail entreprise | Divisions | Facturation | Personnes de contact | Délégations

| | | |
|---|---|---|
| Nom de l'entreprise | * | DEMO COMPANY |
| Numéro BCE (pour les entreprises belges) | * | 0884233786 |
| Numéro TVA (pour les entreprises étrangères) | | |
| Numéro BCE belge non connu / Entreprise étrangère | | ☐ |
| Langue | * | français |
| **Adresse légale** | | |
| Rue | * | Place Victor Horta |
| N° | * | 40 |
| N° boîte | | 10 |
| Ville | * | BRUXELLES |
| Code postal | * | 1060 |
| Pays | * | BELGIQUE |
| Email | | |
| Site internet | | |
| Tel | | |
| Gsm | | |
| Fax | | |
| Agit comme consultant | | ☐ |
| Local admin email | | |

**Figure 40: Détails de l'entreprise – onglet "Détail entreprise"**

## 7.2 Onglet "Divisions"

L'onglet "Divisions" contient toutes les divisions d'une société. Si la société (connue dans FOODSUP) achète ou fusionne avec une autre (aussi connue dans FOODSUP), celle achetée devient une division de la première. La création et le transfert de divisions seront uniquement effectués par le SPF. Le formulaire de requête pour un transfert de division se trouve en Annexe 4 (la version "Word" peut être téléchargée sur le site internet du SPF).

Détail entreprise | Divisions | Facturation | Personnes de contact | Délégations

| Nom | N° | Unité provinciale | Action |
|---|---|---|---|
| DEMO COMPANY | 2196 | AFSCA Siège Central - FAVV Hoofd... | Voir - Editer |
| OVERGONOMEN DOOR DEMO | 2198 | AFSCA Siège Central - FAVV Hoofd... | Voir - Editer |

**Figure 41: Détails de l'entreprise - onglet "Divisions"**

### 7.3 Onglet "Facturation"

L'onglet "Facturation" contient toutes les adresses de facturation. Il est possible d'ajouter de nouvelles adresses de facturation ou d'en changer des existantes.

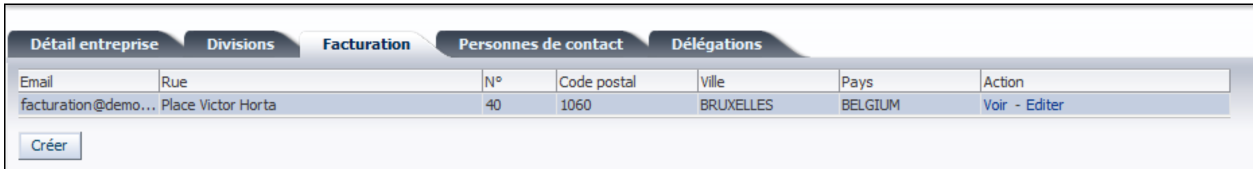



**Figure 42: Détails de l'entreprise - onglet "Facturation"**

### 7.4 Onglet "Personnes de contact"

L'onglet "Personnes de contact" contiendra toutes les personnes de contact.




**Figure 43: Détails de l'entreprise - onglet "Personnes de contact"**

### 7.5 Onglet "Délégations"

Les sociétés responsables peuvent faire appel à un consultant pour la notification des compléments alimentaires et des aliments enrichis. Dans l'onglet "Détails de l'entreprise", il y a une case spécifique pour les sociétés agissant comme consultants.

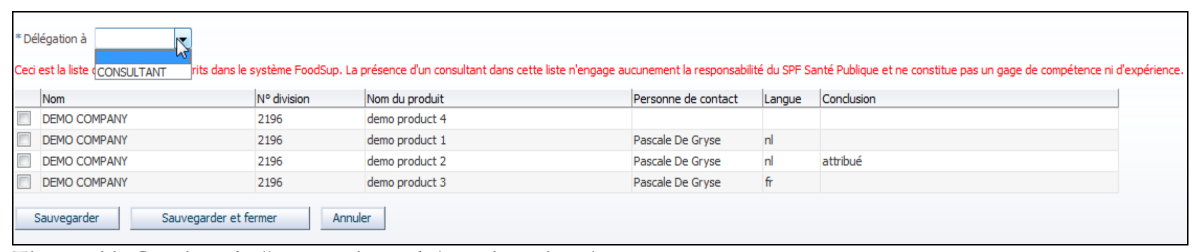
Il y a deux possibilités pour le responsable de donner une délégation à un consultant:

1) Délégation simple

Quand une délégation simple est donnée, le consultant aura la possibilité de notifier de nouveaux produits mais n'a pas accès aux produits existants de la société. Le consultant peut créer de nouveaux produits et a accès aux produits qu'il a créé (et peut les modifier) aussi longtemps que le responsable lui accorde cette délégation.

Pour créer une délégation simple, cliquer sur "Ajouter" dans l'onglet "Délégations", puis choisir dans la liste de toutes les sociétés connues de FOODSUP agissant comme consultant.
La liste du menu déroulant contient uniquement les consultants connus de FOODSUP. La présence d'un consultant dans cette liste n'engage aucunement la responsabilité du SPF Santé publique quant à une reconnaissance de compétence ou d'expérience.




| Nom | N° division | Nom du produit | Personne de contact | Langue | Conclusion |
|---|---|---|---|---|---|
| DEMO COMPANY | 2196 | demo product 4 | | | |
| DEMO COMPANY | 2196 | demo product 1 | Pascale De Gryse | nl | |
| DEMO COMPANY | 2196 | demo product 2 | Pascale De Gryse | nl | attribué |
| DEMO COMPANY | 2196 | demo product 3 | Pascale De Gryse | fr | |



**Figure 44: Gestion de l'entreprise - délégation simple**

2) Délégation spécifique à un produit

Une fois la délégation simple donnée, une délégation spécifique à un produit peut être donnée en cochant la case à proximité du(des) produit(s) pour le(s)quel(s) une délégation est nécessaire. Dans ce cas, le consultant a accès à la totalité de l'historique du produit, ce qui signifie qu'il peut voir toutes les notification du produit en question (y compris celles introduites avant qu'il soit consultant pour le dossier).

Délégation à CONSULTANT

Ceci est la liste des consultants inscrits dans le système FoodSup. La présence d'un consultant dans cette liste n'engage aucunement la responsabilité du SPF Santé Publique et ne constitue pas un gage de compétence ni d'expérience.

| | Nom | N° division | Nom du produit | Personne de contact | Langue | Conclusion |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ☐ | DEMO COMPANY | 2196 | demo product 4 | | | |
| ☐ | DEMO COMPANY | 2196 | demo product 1 | Pascale De Gryse | nl | |
| ☑ | DEMO COMPANY | 2196 | demo product 2 | Pascale De Gryse | nl | attribué |
| ☑ | DEMO COMPANY | 2196 | demo product 3 | Pascale De Gryse | fr | |

Sauvegarder | Sauvegarder et fermer | Annuler

**Figure 45: Gestion de l'entreprise – délégation spécifique à un produit**

Les deux délégations (produit spécifique et simple) peuvent être arrêtées à tout moment. Si l'on clique sur « Arrêter » dans la liste des délégations, les deux délégations (produit spécifique et simple) seront arrêtées. Pour arrêter une ou plusieurs délégations spécifiques à un produit, il suffit de cliquer sur « voir » et décocher la case à côté du produit concerné (ne pas oublier de sauver).




| Nom de la compagnie de consultance | Date de début | Nombre de produits | Action |
|---|---|---|---|
| CONSULTANT | 06/02/2013 | 2 | Voir - Editer - Arrêter |

**Figure 46: Gestion de l'entreprise – arrêt des délégations**

Quand un consultant utilise FOODSUP mais que la société pour laquelle il travaille ne l'utilise pas, les délégations peuvent être encodées dans FOODSUP par le SPF. Le formulaire en annexe 3 doit être rempli et signé par la société responsable puis envoyé au SPF (Service Public Fédéral Santé Publique, DG4, Service Denrées alimentaires, FOODSUP, Eurostation II, Place Victor Horta, 40 boîte 10, 1060 Bruxelles, Belgique). Une version "Word" du document est disponible sur le site internet du SPF.

## 8 Gestion des accès

Des utilisateurs peuvent être ajoutés après avoir cliqué sur "Gestion des utilisateurs" sur la page d'accueil de FOODSUP. Seul l'administrateur local a les droits d'ajouter des utilisateurs, c'est pourquoi ce bouton est uniquement disponible pour lui.




Pour ajouter un utilisateur, il faut appuyer sur le bouton “Ajouter un utilisateur”.




**Figure 47: Page d’accueil de la gestion des utilisateurs**

Pour ajouter un nouvel utilisateur, il faut indiquer l’adresse e-mail du nouvel utilisateur puis cliquer sur “Ajouter un utilisateur”.

Remarque importante: Avant que l’administrateur local puisse ajouter un utilisateur, cet utilisateur devra s’enregistrer comme décrit au point 4.1.




**Figure 48: Ajouter un nouvel utilisateur**

Si l’utilisateur a été ajouté avec succès, un écran de confirmation apparaîtra et l’utilisateur recevra un e-mail.



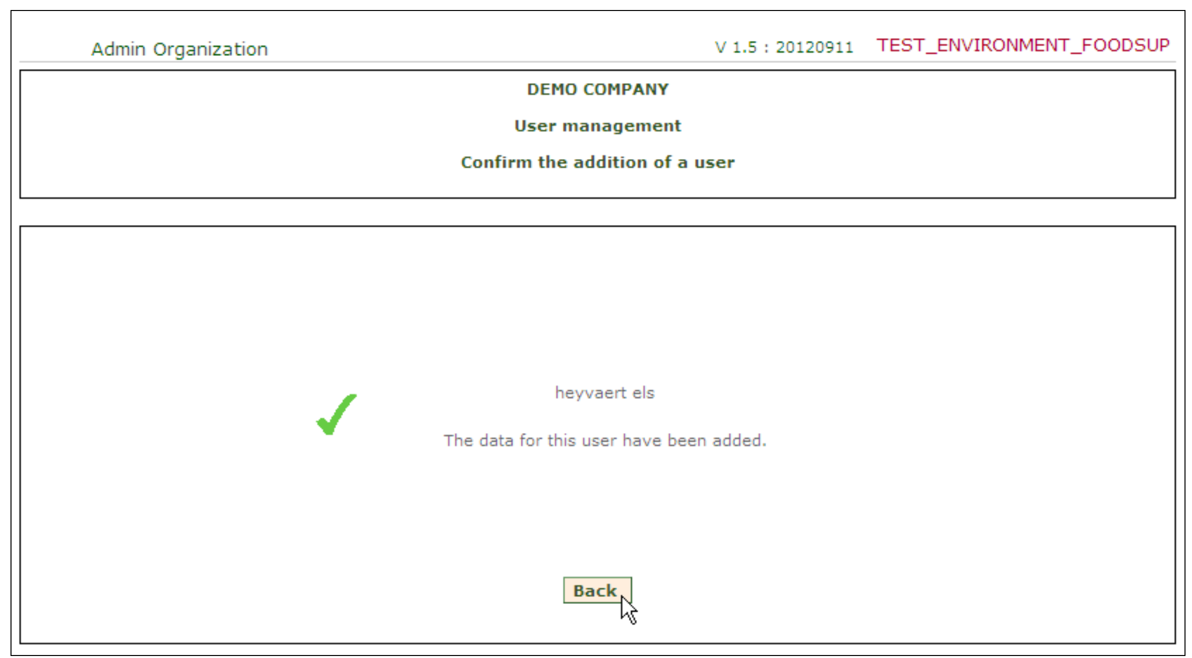




**Figure 49: Confirmation après l'ajout d'un utilisateur**

Une fois que l'utilisateur est ajouté, des droits d'accès spécifiques doivent lui être donnés. C'est pourquoi, il faut cliquer sur "Back" sur l'écran de confirmation.

Les droits d'accès spécifiques sont donnés en sélectionnant l'utilisateur et en cliquant sur "Gérer les accès".




**Figure 50: Sélection de l'utilisateur afin de lui donner des droits d'accès spécifiques**

Après avoir cliqué sur "Gérer les accès", l'écran "Attribution des autorisations – applications – pour un utilisateur" s'ouvrira, là, la case "FRONT_OFFICE Gestion des rôles" doit être cochée, après quoi il faudra cliquer sur "Valider". A la suite de quoi, un écran de confirmation s'ouvrira.

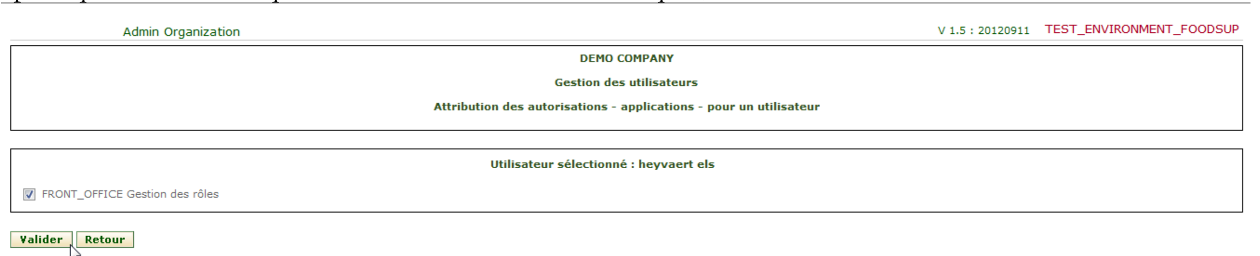



**Figure 51: Pour donner un accès**

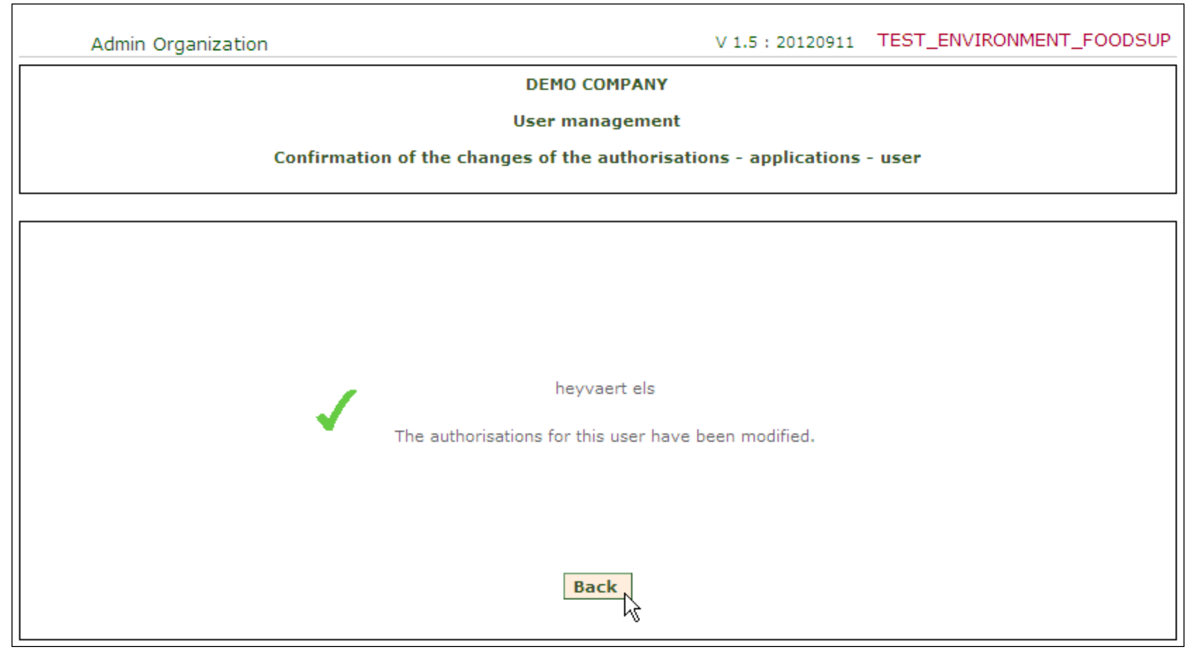



**Figure 52: Ecran de confirmation**

Après avoir cliqué sur “Back”, le rôle doit être accordé. Ceci est fait en cliquant sur “Gestion des rôles”. Dans cet écran, la case “FO_user” doit être cochée et ensuite appuyer sur “Valider”.

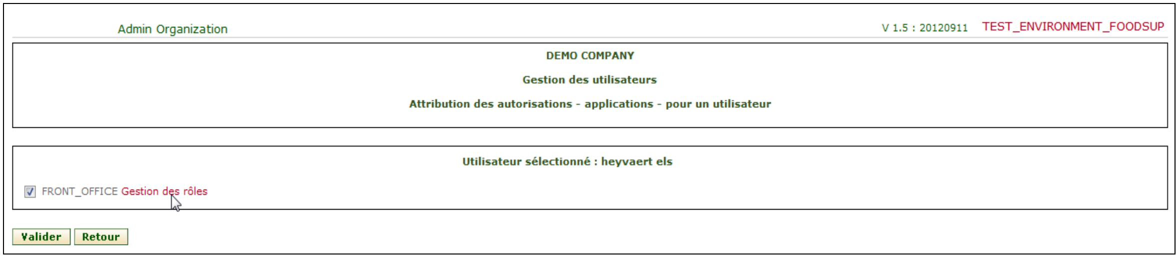



**Figure 53: Gestion des rôles**

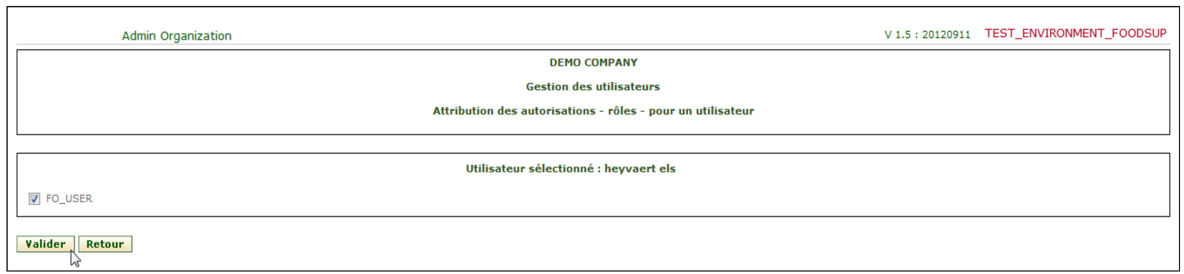



**Figure 54: Spécifier un rôle**

Après avoir cliqué sur “Valider”, un écran de confirmation s’ouvrira.



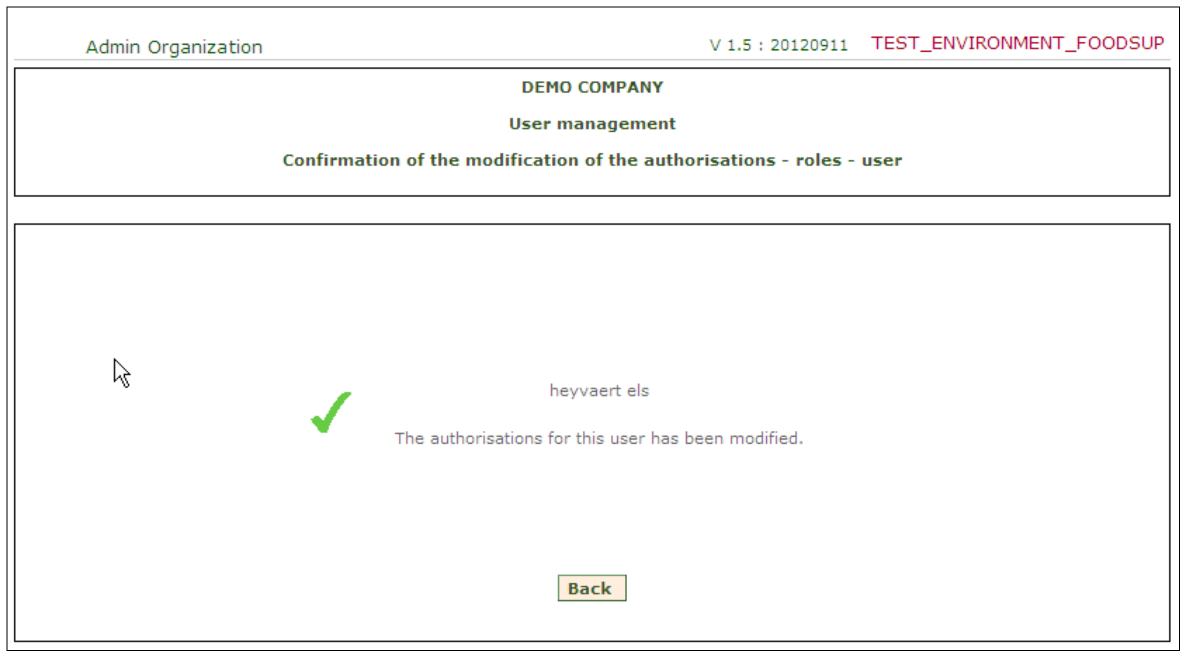




**Figure 55: Ecran de confirmation**

Quand cet écran de confirmation s'ouvre, l'application pour la gestion des utilisateurs peut être fermée ou il est possible de retourner sur la page d'accueil de la gestion des utilisateurs en utilisant les boutons "back" ou "retour".

Attention: si toutes les cases ne sont pas cochées, l'utilisateur n'aura pas pleinement accès à l'écran principal de FOODSUP. Pendant la procédure d'ajout d'un nouvel utilisateur et d'allocation de droits, l'utilisateur recevra trois courriers électroniques au total.

# 9 Divers

## 9.1 Protection des données

Ont accès aux données encodes dans FOODSUP:

- SPF: a accès à toutes les données de FOODSUP
- AFSCA: a accès à toutes les données de FOODSUP (en lecture seule)
- Tous les comptes d'accès d'un responsable: chaque utilisateur (accès) lié à une organisation peut voir toutes les notifications de cette société  ainsi que les détails de la société
- Tous les comptes d'accès d'un consultant: Pour plus d'information à propos des délégations aux consultants, voir point 7.5.

Un utilisateur FO peut notifier les produits pour lesquels la liste complète quantitative des ingrédients est envoyée par un autre opérateur. Pour ces cas où les données quantitatives sont confidentielles, la case "Les ingrédients et la composition seront transmis par une partie tiers pour des raisons de confidentialité" doit être cochée. Dans ces cas, le SPF encodera la liste quantitative des ingrédients dans FOODSUP et ces données ne seront visibles pour aucun utilisateur FO et de ce fait, resteront confidentielles.

## 9.2 Courriers électroniques envoyés et documents créés par FOODSUP

Quand les droits d'accès sont donnés, FOODSUP enverra des courriers électroniques à:

- L'administrateur local: Quand l'administrateur local est créé, celui qui possède le compte d'administrateur local recevra un courrier électronique. Une fois ce courrier reçu, l'administrateur local pourra se connecter.
- D'autres utilisateurs: quand l'administrateur local donne accès aux autres utilisateurs, trois courriers électroniques sont envoyés. Une fois ces trois e-mails reçus, le nouvel utilisateur peut se connecter.

FOODSUP peut aussi envoyer des e-mails quand:

- L'utilisateur change son adresse e-mail ou son mot de passe
- Une notification est soumise (voir aussi point 6.3.2):
  - un e-mail contenant le document "IN" sera envoyé à la personne de contact et à l'administrateur local de la société responsable. Le document "IN" est un document PDF contenant tous les détails de la notification soumise. Le document "IN" ne contient pas la liste des documents téléchargés.
  - un e-mail contenant la facture sera envoyé à l'adresse e-mail liée à l'adresse de facturation et une copie sera envoyée à la personne de contact. La facture contient la référence qui doit être utilisée pour le paiement de la notification.
- Le SPF a fini le traitement de la notification (voir aussi point 6.4):

  L'accusé de réception et le PDF "NAE" sera envoyé à la personne de contact et à l'administrateur local de la société responsable. Le document "NAE" est un document PDF contenant tous les détails de la notification après traitement par le SPF. L'accusé de réception électronique ne contiendra pas de signature, l'accusé de réception signé sera envoyé sur papier par la poste.

Pour les notifications qui ne sont pas soumises par le Front Office de FOODSUP (mais sur papier), FOODSUP n'enverra pas d'e-mail.

## 9.3 Trucs et astuces (LISEZ-MOI)

### 9.3.1 Navigation avec FOODSUP

En cliquant sur "Annuler" en bas de chaque page, l'utilisateur peut revenir sur la page d'accueil. En cliquant sur "Annuler", les modifications ne sont pas sauvegardées. Les modifications seront uniquement sauvegardées en cliquant sur "Sauvegarder". (Donc, d'abord cliquer sur "sauvegarder" puis sur "Annuler"). Cependant, certaines pages ont un bouton "Sauvegarder et fermer".

Afin de quitter FOODSUP, l'utilisateur doit fermer le navigateur.

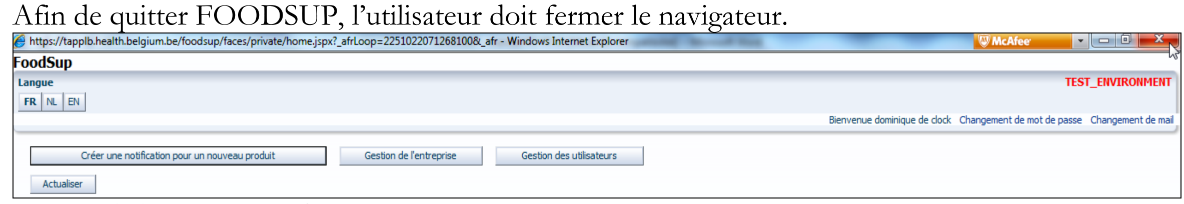



**Figure 56: Quitter FOODSUP**




Le boutons habituels de la navigation () ont été bloqués. En utilisant ces boutons et en retournant à la page précédente, les utilisateurs quitteront (accidentellement) FOODSUP.

### 9.3.2 Avant de soumettre la première notification

Il est conseillé de vérifier toutes les données (adresse, numéro de téléphone, adresses e-mail, …) de la société et d'ajouter l'adresse e-mail des personnes de contact, l'adresse de facturation et l'administrateur local.

### 9.3.3 Indisponibilité

Afin de mettre à jour FOODSUP ou lors de la maintenance, il sera peut être nécessaire de mettre le système à l'arrêt.
Cette indisponibilité sera annoncée sur le site internet à côté de l'url de FOODSUP et de tous les autres documents concernant FOODSUP.

### 9.3.4 Téléchargement de documents

En fonction des réglages du navigateur, le téléchargement de documents peut être bloqué.
Si la barre d'information n'apparaît pas, il est possible de changer les paramètres:

1) Dans Internet Explorer, cliquer sur "Outils", puis sur " Options Internet ".
2) Dans la boîte de dialogue "Options Internet", dans l'onglet Sécurité, sélectionner "Internet", et cliquer sur "Personnaliser le niveau ...".
3) Faire défiler "Téléchargements". Sous "Demander confirmation pour les téléchargements de fichiers", sélectionner "Activé".

## 9.4 Foire Aux Questions (FAQ)

<u>Quels produits sont visibles dans le site public web (module WWW)?</u>

Le module WWW montre uniquement les produits pour lesquels un numéro de notification a été attribué. Cependant, les produits qui ont été déclarés comme retirés du marché ne sont pas visibles.
Le module WWW montre uniquement le nom du produit, le nom du responsable et le numéro de notification. Le module WWW est mis à jour en temps réel.

<u>Pourquoi n'y a-t-il pas d'avertissements quand les ingrédients/nutriments/substances actives/… sont surdosés mais uniquement des validations techniques quand une notification est soumise?</u>

Ceci est une décision délibérée faite lors d'une analyse avant que FOODSUP ne soit développé. Les principaux éléments qui ont mené à cette décision sont:

- La manière dont les limites sont exprimées dans la législation: certaines limites sont exprimées en portion journalière, d'autres par kg, l, … de produit, certaines limites sont applicables sur le produit en lui-même, d'autres sur le produit après préparation selon les instructions du responsable, …
- La manière dont les données sont encodées: afin de mettre en œuvre une vérification sur la composition du produit, FOODSUP nécessiterait plus de champs structurés et obligatoires que maintenant.




Mon compte est bloqué…
Quand l'utilisateur encode trois fois un mauvais mot de passe, le compte est bloqué. Après une demi-heure, le compte sera débloqué et un nouveau mot de passe pourra être demandé au moyen du module de mot de passe oublié (voir point 4.3.1).

Je n'arrive pas à soumettre ma notification à cause de messages d'erreur.
Voir point 6.3.1

Puis-je mettre * ou % dans les recherches?
Non.

Que dois-je faire avec les packs ?
Par "Pack", on entend un produit (emballage) qui consiste en plus d'un produit, par exemple des capsules pour le matin et des capsules pour le soir. Comme chaque liste d'ingrédients doit être encodée séparément, ces produits doivent être encodés comme deux produits séparés et une différence doit être faite dans le nom du produit : par exemple XXX [pack 1/2] et XXX [pack 2/2]. Les deux produits auront alors un numéro de notification différent (ce qui n'était pas le cas avant). Si les produits ne sont pas vendus séparément, une seule facture doit être payée.

Pourquoi ne puis-je pas télécharger ou ouvrir un document après l'avoir chargé?
Le message d'erreur suivant apparaît si immédiatement après le chargement l'utilisateur essaye de télécharger ce document.

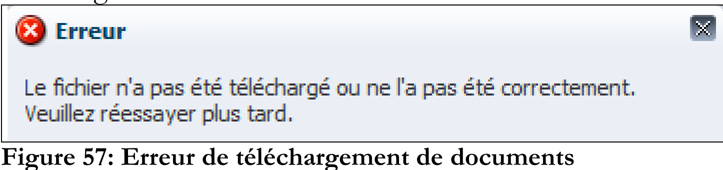



**Figure 57: Erreur de téléchargement de documents**

Généralement ceci arrive parce que FOODSUP et le système attenant de gestion des documents n'ont pas fini d'archiver le document. Attendre quelques minutes résout cette question.

J'ai créé un raccourci et maintenant j'ai des problèmes pour me connecter
Le module pour se connecter utilise plusieurs réacheminements, vérifiez que vous avez conservé le bon url (www.health.belgium.be/foodsup) (cliquez droit -> propriétés).

Tous les commentaires à propos de ce Manuel d'utilisateur peuvent être envoyés à foodsup@health.belgium.be.




## ANNEXE 1: FOODSUP – création de l'administrateur local

Chaque organisation utilisant FOODSUP a besoin d'un "compte d'administrateur local ", le compte d'administrateur local peut uniquement être créé par le SPF et uniquement à l'aide de ce formulaire.

!!! Ce formulaire doit être envoyé au SPF uniquement après que l'utilisateur qui deviendra administrateur local se soit enregistré sur le site internet.

Pour plus d'information à propos de l'enregistrement et des responsabilités de l'administrateur local, veuillez consulter le Manuel Front Office de FOODSUP, et en particulier le point 4**Erreur ! Source du renvoi introuvable.**.

| | |
|---|---|
| Nom de l'entreprise: | |
| Numéro de société (pour les nouvelles sociétés, indiquer "nouveau"): | |
| | |
| Numéro BCE (pour les entreprises belges) | |
| Numéro de TVA (pour les entreprises étrangères) | |
| | |
| Adresse: | |
| Rue + N° + Boîte | |
| Code postal + Ville | |
| Pays | |

Peronne de contact – Administrateur local:

| | |
|---|---|
| Prénom: | |
| Nom: | |
| Adresse e-mail enregistrée: | |
| Numéro de téléphone: | |
| | |
| Adresse (si différente de l'adresse de l'entreprise) | |
| Rue + N° + Boîte | |
| Code postal + Ville | |
| Pays | |

Date:

Nom:

Signature:

A envoyer à: Service Public Fédéral Santé Publique, DG4, Service Denrées alimentaires, FOODSUP, Eurostation II, Place Victor Horta, 40 boîte 10, 1060 Bruxelles, Belgique




## ANNEXE 2: FOODSUP – Changement d'administrateur local

| | |
|---|---|
| Nom de l'entreprise: | |
| Numéro de société (pour les nouvelles sociétés, indiquer "nouveau"): | |
| | |
| Numéro BCE (pour les entreprises belges) | |
| Numéro de TVA (pour les entreprises étrangères) | |
| | |
| Adresse: | |
| Rue + N° + Boîte | |
| Code postal + Ville | |
| Pays | |

Ancien administrateur local:

| | |
|---|---|
| Prénom: | |
| Nom: | |
| Adresse e-mail enregistrée: | |
| Numéro de téléphone: | |

Nouvel administrateur local:

| | |
|---|---|
| Prénom: | |
| Nom: | |
| Adresse e-mail enregistrée: | |
| Numéro de téléphone: | |
| | |
| Adresse (si différente de l'adresse de l'entreprise) | |
| Rue + N° + Boîte | |
| Code postal + Ville | |
| Pays | |

Date:

Nom:

Signature:

A envoyer à: Service Public Fédéral Santé Publique, DG4, Service Denrées alimentaires, FOODSUP, Eurostation II, Place Victor Horta, 40 boîte 10, 1060 Bruxelles, Belgique




**ANNEXE 3: FOODSUP – Délégations**

FOODSUP permet aux responsables d'entreprises mettant sur le marché belge des compléments alimentaires et des denrées enrichies de donner une délégation à un consultant pour la notification de ses produits.
Pour plus d'information concernant les délégations, l'accès et les droits de lecture, veuillez consulter le Manuel Front Office de FOODSUP, et plus particulièrement le point 7.5.

| | |
|---|---|
| Nom de l'entreprise: | |
| Numéro de société (pour les nouvelles sociétés, indiquer "nouveau"): | |
| | |
| Numéro BCE (pour les entreprises belges) | |
| Numéro de TVA (entreprises étrangères) | |
| | |
| Adresse: | |
| Rue + N° + Boîte | |
| Code postal + Ville | |
| Pays | |

Donne délégation au consultant:

| | |
|---|---|
| Nom du consultant: | |
| | |
| Numéro BCE (pour les entreprises belges) | |
| Numéro de TVA (entreprises étrangères) | |
| | |
| Adresse: | |
| Rue + N° + Boîte | |
| Code postal + Ville | |
| Pays | |

Délégation simple: OUI / NON

Et délégation spécifique par produit: OUI / NON

Si des délégations spécifiques à des produits sont données, veuillez indiquer le numéro de notification et le nom du produit:

| Numéro de notification (ou "non attribué" ou "en cours") | Nom du produit |
|---|---|
| | |
| | |

Date:
Nom:
Signature:

A envoyer à: Service Public Fédéral Santé Publique, DG4, Service Denrées alimentaires, FOODSUP, Eurostation II, Place Victor Horta, 40 boîte 10, 1060 Bruxelles, Belgique




**ANNEXE 4: FOODSUP – Transfert de divisions**

Si une société (connue dans FOODSUP) reprend une autre société (aussi connue dans FOODSUP), celle qui a été reprise devient une division de la première.
Pour plus d'information à propos des divisions, consultez le Manuel Front Office de FOODSUP, et en particulier le point 7.2.

| | |
|---|---|
| Nom de l'entreprise: | |
| Numéro de société (pour les nouvelles sociétés, indiquer "nouveau"): | |
| | |
| Numéro BCE (pour les entreprises belges) | |
| Numéro de TVA (pour les entreprises étrangères) | |
| | |
| Adresse: | |
| Rue + N° + Boîte | |
| Code postal + Ville | |
| Pays | |

| | |
|---|---|
| Nom de l'entreprise reprise: | |
| Numéro de société: | |
| | |
| Numéro BCE (pour les entreprises belges) | |
| Numéro de TVA (pour les entreprises étrangères) | |
| | |
| Adresse: | |
| Rue + N° + Boîte | |
| Code postal + Ville | |
| Pays | |

Date:

Nom:

Signature:

A envoyer à: Service Public Fédéral Santé Publique, DG4, Service Denrées alimentaires, FOODSUP, Eurostation II, Place Victor Horta, 40 boîte 10, 1060 Bruxelles, Belgique